

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL-LINCOLN SOLDADURAS DE COLOMBIA
LTDA.



DIANA ALEJANDRA HURTADO ROMERO

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO- META

2018

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL-LINCOLN SOLDADURAS DE COLOMBIA
LTDA.

DIANA ALEJANDRA HURTADO ROMERO

Trabajo de grado para otorgar el título de Profesional en Negocios Internacionales.

Asesor

Mg. MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Magister en educación

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO- META

2018

Autoridades Académicas

P. JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P

Rector General

P. MAURICIO ANTONIO CORTÉS GALLEGO, O. P.

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P

Rector Sede Villavicencio

P. FERNANDO CAJICA GAMBOA, O.P

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria De División Sede Villavicencio

Doc. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano Facultad De Negocios Internacionales

Nota de Aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de Facultad de Negocios Internacionales

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Director Trabajo de Grado

ALFONSO CANÓNIGO GALVIS

Jurado

EDISON ORLANDO GARZÓN CÉSPEDES

Jurado

Villavicencio, octubre 12 de 2018

Agradecimientos

Primeramente, doy gracias a Dios y al ángel que está conmigo, que aunque no lo pueda ver, él está siempre a mi lado; este logro y todos los que vienen son en agradecimiento a Nelson Hurtado, hijo, esposo y el mejor padre del mundo, gracias a él soy la profesional que ven ahora.

Gracias a mi madre por creer en mí, por apoyarme sin importar los obstáculos, por estar siempre a mi lado, a ella le debo mis ganas de salir adelante y ser una mejor persona cada día, es una excelente madre, una mujer profesional intachable que me ha enseñado que no importan los obstáculos que nos da la vida siempre se puede salir adelante, convirtiéndose en un maravilloso ser para mí; asimismo, agradezco a mis hermanas, quiénes han sido la fuerza y satisfacción; no obstante, mi familia, a quien con su apoyo incondicional, me ha permitido creer en mis habilidades y destrezas y así, poder alcanzar los logros y metas propuestas a lo largo de mi vida.

De igual forma, aprecio el apoyo de los profesores de la Universidad Santo Tomas seccional Villavicencio, por potencializar en cada aprendizaje significativo y construcción de saberes durante el proceso de mi formación como profesional en Negocios Internacionales.

Finalmente, reconozco a la empresa Lincoln Soldaduras de Colombia LTDA, por la oportunidad que me brindaron para realizar mi práctica empresarial, de construir conocimientos y estos colocarlos en práctica en pro a mi autoformación como profesional, brindando la confianza y el respeto para poder continuar trabajando en tan prestigiosa compañía.

Tabla de Contenido

1. Resumen.....	10
2. Abstract	11
3. Introducción	12
4. Justificación de la Práctica.....	13
5. Objetivos	14
5.1. Objetivo General.....	14
5.2. Objetivos Específicos.....	14
6. Presentación de la Empresa	15
6.1. Lincoln Electric.....	15
6.1.1. Misión.....	15
6.1.2. Visión.....	16
6.1.3. Pilares fundamentales de Lincoln Electric.....	16
6.1.4. Lincoln Electric en el mundo.....	17
6.1.5. Enfoque estratégico de Lincoln.....	18
6.2. Lincoln Soldaduras De Colombia Ltda.....	18
6.2.1. Misión.....	19
6.2.2. Visión.....	19
6.2.3. Lincoln Soldaduras de Colombia LTDA en Colombia.....	19
6.2.4. Departamento de Customer Care.....	20
6.2.4.1. Demand planing.....	21
6.2.4.2. Servicio al cliente.....	21
6.2.4.3. Logística.....	21

6.2.4.4. Compras.....	22
6.2.4.5. Cartera y cuentas por cobrar.....	22
6.2.5. Clientes.....	22
6.2.5.1. Distribuidores.	22
6.2.5.2. Usuario Final.	23
6.2.6. Documentos legales.....	23
6.2.7. Sistema Operativo SAP.	24
6.3. Actividades realizadas	24
6.3.1. Fase No. 1:.....	25
6.3.1.1. Actividades mejoradas:	25
6.3.2. Fase No. 2:.....	26
6.3.2.1. Actividades mejoradas:	27
6.3.3. Fase No. 3:.....	28
6.3.3.1. Actividades mejoradas.....	32
Conclusiones	33
Referencias Bibliográficas	34
Anexos.....	35

Lista de Tablas

Tabla 1..... 16

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Lincoln Electric Cleveland, Ohio, EE.UU., Sede principal.....	14
<i>Figura 2.</i> Estructura organizacional del departamento de Customer Care de LincolnSoldaduras....	20
<i>Figura 3.</i> Documento en Excel realizado para el seguimiento y control del envío de documentos..	26
<i>Figura 4.</i> Diapositiva de la presentación sobre el departamento de cartera efectuada en el mes de noviembre.	29
<i>Figura 5.</i> Documento realizado en Excel, que consistía en el top 10 de la cartera vencida el 1 de noviembre del 2017	30

1. Resumen

Este trabajo tiene como finalidad ilustrar a los interesados las actividades y funciones realizadas durante el período de 6 meses de práctica empresarial y el momento en el que se pasó la etapa de practicante a obtener un cargo administrativo como analista de cartera y cuentas por cobrar.

Por consiguiente, para todo profesional es importante comenzar la vida laboral en una empresa significativa y líder tanto a nivel nacional como internacional; por ende, la práctica se realizó en la empresa multinacional **Lincoln Electric** en su sede Lincoln Soldaduras de Colombia LTDA.

Lincoln Soldaduras de Colombia es uno de los 63 centros de fabricación de soldadura de la multinacional LINCOLN ELECTRIC la cual se desempeña en el área de la soldadura, dedicada a la fabricación de electrodos revestidos, importación y exportación de equipos de soldadura.

Por lo tanto, se realizaron las prácticas en esa empresa, para llevar a cabo un soporte inicialmente en Áreas de Logística, permeadas por labores de archivo, entrega de documentos a los transportadores, seguimientos de entrega a los vehículos despachados, tabla de fletes semanales, envío de facturas y control del regreso de éstas con su respectivo radicado, ingreso de cumplidos al sistema, ingreso de pedidos al sistema y el proyecto de iniciativa DATA MASTER realizado a cabalidad.

Palabras claves: Soldadura, Multinacional, Fabricante, Aprendizaje, Practicas, Logística, Cartera.

2. Abstract

This work is intended to illustrate those interested in knowing everything about the activities and functions performed during the period of 6 months of business practice and the time in which it happens to be a practitioner to obtain an administrative position as a portfolio analyst and accounts receivable.

For all professionals it is important to start working life in a significant company and leader both nationally and internationally, so I do my business practice in the multinational **Lincoln Electric** at its headquarters Lincoln Soldaduras de Colombia LTDA.

Lincoln Soldaduras de Colombia is one of the 63 welding manufacturing centers of the multinational LINCOLN ELECTRIC which works in the area of welding, dedicated to the manufacture of coated electrodes, import and export of welding equipment.

I did my business practice at Lincoln Soldaduras de Colombia LTDA giving support initially to the Logistics Areas, in which I carried out tasks of filing, delivery of documents to the transporters, delivery follow-ups to the dispatched vehicles, weekly freight chart, invoices sent and control of the return of these with their respective filing, entry of compliments into the system, entry of orders to the system and the project of the DATA MASTER initiative carried out fully.

Keywords: Welding, Multinational, Manufacturer, Learning, Practices, Logistics, Portfolio

3. Introducción

Uno de los propósitos de este trabajo es dar a conocer la multinacional **Lincoln Electric** y enfatizar en su sede Lincoln Soldaduras de Colombia LTDA., en la cual se realizaron las prácticas empresariales en el departamento de logística. Acorde a lo anterior, se expondrá cada rasgo de la empresa de forma clara y concisa, esto con el fin de presentarla a cabalidad como la empresa sólida y reconocida por ser líder en soldadura, pionero en innovación, efectiva en su cadena logística y su excelente servicio al cliente.

En segunda instancia se dará inicio a la explicación de las actividades realizadas las cuales están divididas en tres (3) fases, las dos primeras realizadas en el departamento de logística y la tercera en el departamento de cartera y cuentas por cobrar; así mismo, se expondrán cada una de las actividades realizadas durante el período de prácticas y por consiguiente se detallarán las mejoras efectuadas y actividades agregadas en pro al éxito de la empresa; es importante resaltar que toda la información es la recopilación de la realidad en torno a la actividad realizada como practicante.

4. Justificación de la Práctica

La experiencia laboral es considerada como un requisito fundamental si se busca desde un inicio y tomada en cuenta para una posible vacante laboral; las prácticas empresariales brindan además de aprendizajes y experiencias significativas el paso al mercado laboral, siendo para el egresado un vehículo a través del cual pueda conocer los pormenores de su carrera, la ética frente al trabajo, la capacidad de adaptarse a nuevas reglas y normatividades y la manera en que la academia se aplica a la realidad a través de la solución de problemas.

Por esta razón, se quiso realizar la práctica empresarial en una compañía reconocida, debido a que ésta sería una excelente oportunidad que permitiría fortalecer los conocimientos construidos durante la etapa académica o universitaria, retroalimentando la autoformación con experiencias y conocimientos nuevos, conociendo el comportamiento del mundo laboral y desempeñando la labor de la mejor manera con un alto nivel profesional.

5. Objetivos

5.1. Objetivo General.

Comprender la importancia de la producción de la empresa Lincoln soldaduras de Colombia Ltda. A través de las experiencias de la práctica empresarial.

5.2. Objetivos Específicos.

- Construir aprendizajes significativos teórico prácticos durante el tiempo asignado en la empresa.
- Diseñar estrategias que permitan las relaciones existentes entre la empresa y el practicante universitario.
- Establecer relaciones entre la empresa con el practicante universitario a fin de obtener excelentes resultados desde un compromiso ético y social.

6. Presentación de la Empresa

6.1. Lincoln Electric

Es una multinacional estadounidense, su sede principal se encuentra en Cleveland, Ohio; cuenta con 63 centros de fabricación entre ellos su sede **Lincoln Soldaduras de Colombia Ltda.**, incluyendo operaciones y joint ventures en 23 países, con una red mundial de distribuidores y oficinas de ventas que llega a más de 160 países considerándose a su vez, como una empresa líder mundial en el diseño, desarrollo y fabricación de productos de soldadura por arco, sistema robótico, equipos y aleaciones de soldadura fuerte.



Figura 1. Sede principal, Lincoln Electric Cleveland, Ohio, EE.UU.

Por consiguiente, lo que se dirá a continuación fue extraído desde la cibergrafía de la página principal Lincoln Electric (2018), siendo el referente bibliográfico principal de este trabajo, permeadas por la misión y la visión, las cuales le dan rumbo a la compañía.

6.1.1. Misión.

Estamos enfocados en el cliente y buscamos desarrollar tecnologías y soluciones innovadoras que hagan que nuestros clientes sean más productivos y exitosos. Nos distinguimos a través de un

compromiso inquebrantable con nuestros empleados y un impulso implacable para maximizar el valor de los accionistas. (Lincoln Electric, 2018)

6.1.2. Visión.

Somos un fabricante global y el líder del mercado de productos de soldadura, corte y unión de la más alta calidad. Nuestra pasión permanente por el desarrollo y la aplicación de nuestras tecnologías nos permite crear soluciones completas que hacen que nuestros clientes sean más productivos y exitosos. Nos distinguiremos a través de un compromiso inquebrantable con nuestros empleados y un impulso implacable para maximizar el valor de los accionistas. (Lincoln Electric, 2018)

6.1.3. Pilares fundamentales de Lincoln Electric.

Según los planteamientos de la empresa Lincoln Electric (2018) y traducido al idioma español, esta ha llevado a cabalidad los siguientes aspectos:

- Fuerte tradición de la promoción desde adentro: Lincoln Electric tiene una práctica de proporcionar oportunidades para el avance en función del desempeño y las calificaciones de un empleado. Esta tradición de promoción desde adentro, les brinda a los individuos la oportunidad de avanzar y hacer crecer sus carreras dentro de la Compañía.
- Garantía de empleo continuo: Una de las ventajas competitivas más importantes de Lincoln Electric es la capacidad de atraer y retener empleados calificados y dedicados, a fin de mostrar el compromiso de la compañía con nuestros empleados; el Plan de Empleo Continuo Garantizado brinda seguridad a los empleados cubiertos contra los despidos por falta de trabajo.
- Beneficio de compartir beneficios: Los empleados elegibles han recibido un bono de participación en las ganancias en diciembre. La cultura de pago por desempeño de Lincoln recompensa a los empleados por sus contribuciones al éxito y la rentabilidad de la compañía.

6.1.4. Lincoln Electric en el mundo.

Tabla 1. Presencia de Lincoln Electric a nivel global.

Norte, Centro, Sur America	Europa, Oriente medio y Africa	Asia y el Pacifico
1. United States	1. België - Belgium	1. Australia
2. Canada - English	2. Hrvatska - Croatia	2. People's Republic of China
3. Canada - Français	3. Česká Republika - Czech Republic	3. India
4. México - Mexico	4. Danmark - Denmark	4. Japan
5. Argentina	5. Eesti - Estonia	
6. Brasil - Brazil	6. Suomi - Finland	
7. Colombia	7. France	
8. Venezuela	8. Deutschland - Germany	
	9. Elláda - Greece	
	10. Magyarország - Hungary	
	11. Italia - Italy	
	12. Latvija - Latvia	
	13. Lietuva - Lithuania	
	14. Middle East and Africa	
	15. Nederland - Netherlands	
	16. Norge - Norway	
	17. Polska - Poland	
	18. Portugal	
	19. România - Romania	
	20. Россия - Russia	
	21. Slovensko - Slovakia	
	22. España - Spain	
	23. Sverige - Sweden	
	24. Україна - Ukraine	
	25. United Kingdom	

Nota: Países en los que LINCOLN ELECTRIC hace presencia.

La historia de Lincoln Electric indica que dentro de su estrategia de negocio, siempre ha estado el crecimiento global, siendo este de vital importancia para la marca Lincoln Electric, pues su enfoque de internacionalización y adaptación ha sido acertado en cada país en estos últimos años, manteniendo la esencia y la cultura Lincoln Electric; es notorio que se acrecienten los beneficios, puesto que hoy en día cuenta con gran reconocimiento mundial indicando que esta estrategia tiene un sustento en los resultados y apuntan a mejorar la eficiencia de la organización.

6.1.5. Enfoque estratégico de Lincoln.

Lincoln Electric se ha posicionado como líder mundial en la fabricación de equipos, accesorios y consumibles de soldadura; esto se da, debido a su enfoque estratégico orientado hacia la innovación continua, enfocado en la calidad y el servicio al cliente teniendo así, una mayor ventaja competitiva, ofreciendo sus productos con la mayor eficacia a menores precios y excelentes servicios.

Por esta razón, una de las estrategias más importantes de Lincoln Electric es posicionarse como líder en la fabricación de soldadura y productos para soldar a nivel global, a través de un sistema de incentivos a sus empleados el cual consiste en recompensarlos por su productividad, calidad, ideas de reducción de costes y contribución individual al éxito de la compañía, brindándoles seguridad laboral con una antigüedad mayor a dos años y como resultado obtener una cultura de sentido y pertenencia con la compañía, llevando a cabalidad mejores procesos productivos.

6.2. Lincoln Soldaduras De Colombia Ltda.

Es una de las 63 fábricas de electrodos revestidos y sede Logística de **Lincoln Electric**, que tiene como objeto social la fabricación, compra, venta, importación y exportación de electrodos, representaciones, compra e importación de máquinas, equipos, materias primas y demás electrodos requeridos para su fabricación, manejando una identidad monolítica, debido a que no desliga sus símbolos ni lenguaje corporativo de la casa matriz de **Lincoln Electric**.

De igual forma, la misión y visión expuestas en el siguiente párrafo, fueron extraídas de la fuente principal Lincoln Soldaduras de Colombia (s.f), así mismo para mayor información la empresa cuenta con una página web.

6.2.1. Misión.

Cumplimos nuestra visión respetando nuestros valores. Brindamos soluciones integrales de soldadura, que generan desarrollo tecnológico y agregan valor a nuestros clientes. Desarrollamos los talentos y competencias de nuestra gente, reconociendo sus logros y resultados. Nos identificamos como una empresa comprometida con nuestra cultura de seguridad, responsabilidad social y protección medio ambiental. Diseñamos e implementamos estrategias que garantizan la generación de valor, dentro de un modelo integro de gestión empresarial. (Lincoln Soldaduras de Colombia, 2005).

6.2.2. Visión.

Seremos la empresa líder en el mercado de soldadura en Colombia, siendo reconocidos por nuestros clientes como innovadores, expertos y socios estratégicos. Nos destacáremos por la excelencia en nuestros procesos, y por la generación de valor a los accionistas dentro de un contexto de responsabilidad social y ambiental. (Lincoln Soldaduras de Colombia, 2005).

6.2.3. Lincoln Soldaduras de Colombia LTDA en Colombia.

Es una empresa altamente reconocida en el país, ya que cuenta con cinco centros de ventas ubicados en Bogotá (Abarca todo el centro del país), Antioquia, Santander, Barranquilla (Abarca toda la costa del atlántico) y Cali (Abarca todo el occidente del país); Siendo Bogotá su sede principal en el área administrativa y operativa.

Al hablar de su área operativa, esta se encarga de la elaboración de más de 26 productos, realizando un trabajo de trefilación y corte, mezclado, prensado, extrusión, horneado, empaque,

etiquetado y traslado al centro logístico San Cayetano de Lincoln Soldaduras, conforme a cada producto terminado.

De acuerdo con lo anterior, Lincoln Soldaduras cuenta con dos sedes Logísticas en el país las cuales se encuentran en Bogotá en el complejo logístico San Cayetano y Barranquilla en una bodega propia, desde estos dos puntos del país Lincoln realiza toda la distribución a cada cliente; así mismo, Lincoln Soldaduras cuenta con 6 departamentos administrativos los cuales son, ventas, contabilidad y finanzas, gestión humana, calidad, producción y Customer care.

Cabe resaltar, que en este trabajo se hará énfasis solo en el departamento de Customer Care, ya que fue en éste donde se realizó la práctica empresarial.

6.2.4. Departamento de Customer Care.

Customer Care fue iniciada el 01 de agosto del 2017 con la unificación de 5 áreas de la empresa tales como logística, reventa, compras, cartera y servicio al cliente, con el fin de trabajar internamente de manera sincronizada, para generar espacios de interacción entre la empresa y la población.

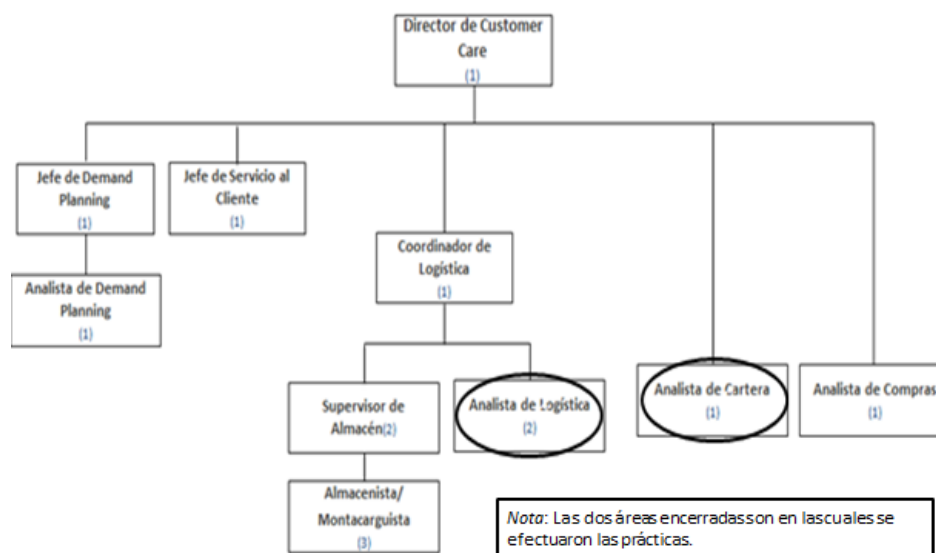


Figura 2. Estructura organizacional del departamento de Customer Care. (Lincoln Soldaduras de Colombia, 2017).

Conforme a la figura anterior, el departamento de Customer Care está encabezado por la directora general Dolly Morantes, posterior a ella, se encuentran varias jefaturas como lo son: Demand Planing, Servicio al cliente, Coordinación de logística, Analista de compras y de cartera, los cuales se explicarán a continuación:

6.2.4.1. *Demand planing.*

Es el encargado de planear mensualmente la compra de productos importados a nivel global y la producción que se debe realizar a nivel nacional para un mayor crecimiento de la compañía; sin embargo, para que esta planeación sea efectiva, debe de tener un proceso estructurado periódico y consensuado entre los diferentes departamentos tales como: Ventas, logística y producción, a fin de poder abastecer la demanda y mantener un buen stock.

6.2.4.2. *Servicio al cliente.*

El departamento de servicio al cliente de Lincoln Soldaduras tiene como principal objetivo ofrecer la mejor experiencia, dando soluciones a los productos que llegan por garantía bajo una política interna, brindando una atención y capacitación personalizada sobre el manejo, uso, comercialización, montaje, utilización, preparación, etc. de productos de soldadura para los clientes que tengan como objetivo instruir a sus empleados.

6.2.4.3. *Logística.*

El departamento de Logística es el encargado de la planificación y gestión de todas las operaciones que están directamente relacionadas con el flujo de mercancía desde la planta y bodega hasta el cliente final. Su principal objetivo consiste en suministrar los productos pedidos en el menor tiempo posible, con las cantidades requeridas minimizando costos para prestar un servicio eficiente y de calidad.

6.2.4.4. *Compras.*

Es el encargado de abastecer en todo sentido a Lincoln Soldaduras, desde las materias primas para la producción de los electrodos, hasta los implementos de limpieza y papelería; para ello tiene un acople directo con Demand Planing y es, el elaborar la planificación de la compra de productos de calidad requeridos para el buen funcionamiento de la empresa manejando el mínimo margen de gastos.

6.2.4.5. *Cartera y cuentas por cobrar.*

Consistía en mantener la cartera de los clientes al día desde el área de finanzas, comunicándose diariamente con cada uno de ellos y realizando constantemente la actividad de cobranzas; sin embargo en esta nueva reestructuración, este departamento fue integrado al área de Customer Care, sin dejar a un lado la clara y explícita información sobre el estado de sus cuentas, a fin de ofrecer un mejor y consolidado servicio al cliente.

6.2.5. *Clientes.*

Lincoln Soldaduras de Colombia Ltda. Maneja un gran portafolio de clientes en el que se encuentra desde grandes multinacionales hasta una persona natural, los cuales están divididos en:

6.2.5.1. *Distribuidores.*

Son grandes empresas que como bien se indica, distribuyen el producto debido a la calidad y el prestigio de Lincoln Electric, a fin de vender dichos productos en cada uno de sus establecimientos; para ello, en condición de distribuidor oficial de Lincoln, debe firmar un contrato que indique legalmente la distribución de mercancía, el cual contiene unas cláusulas sobre el manejo de la marca que por política de la empresa no se pueden explicar.

6.2.5.2. *Usuario Final.*

El usuario final es aquella persona o empresa que va a manipular de manera directa el producto, este tipo de cliente realiza compras esporádicas y buscan un producto en específico acorde a la necesidad del momento, ya sea algo con baja potencia, ligero, fácil de manipular o por el contrario, de gran potencia para trabajo pesado, de calidad y buen rendimiento; por lo general dichos clientes no manejan cartera con Lincoln.

6.2.6. Documentos legales

- **Picking:** Este documento se crea dependiendo de los pedidos de cada cliente, realizando un proceso básico en la preparación de pedidos, a fin de ser el más eficiente en la cadena logística de Lincoln Soldaduras. Así mismo, este documento debe contener nombre del cliente, dirección de entrega, ciudad y teléfono, identificación del producto (código) y cantidad a entregar ya sea en unidades o kilos. No obstante, para que el documento sea legal, debe confirmarse cada producto y su cantidad, teniendo la firma y fecha del almacenista, firma y fecha del coordinador de almacén, firma, fecha y placas del transportista al cual se le despachó, con el fin de que la entrega de la mercancía esté correcta y sea precisamente lo que se vaya a entregar a cada cliente, archivando dicho documento en Lincoln Soldaduras.
- **Remisión:** Este documento en primer lugar debe contener todos los datos de Lincoln Soldaduras de Colombia como también el nombre del cliente, NIT, dirección que certifica la cámara de comercio y dirección de entrega, ciudad, identificación del producto o del servicio (código) y la cantidad entregada ya sea en unidades o kilos. De igual forma, debe ir sellado y firmado por el receptor de la mercancía para dejar constancia de que el producto ha sido recibido en buenas condiciones; para su efecto legal se envía junto con el producto dos documentos originales, de los cuales uno de ellos tiene que retornar a Lincoln sellado y firmado por el cliente para realizar su respectivo archivo.
- **Factura:** Este documento es una acreditación de una transferencia de un producto o servicio tras la compra del mismo. Es de carácter obligatorio la emisión de la factura con la cual se deja

constancia la realización de la operación comercial. Las facturas emitidas llevan todos los datos de Lincoln Soldaduras de Colombia, nombre del comprador, NIT, dirección y teléfono; identificación del producto o del servicio (código), cantidad de producto, el precio por unidad y el precio total, si existe algún descuento y el valor del impuesto del IVA sobre el subtotal y el total a pagar. Para su efecto legal se envían dos originales de las cuales una tiene que retornar a Lincoln sellada y firmada por el cliente para realizar su respectivo archivo.

6.2.7. Sistema Operativo SAP.

El sistema SAP “Systems Applications Products in Data Processing”, es un sistema informático que le permite a las empresas administrar sus recursos humanos, financieros - contables, productivos, logísticos y más; a su vez, integra un sistema productivo en las empresas, el cual se constituye en herramientas ideales que cubren todas las necesidades de la gestión empresarial, tales como: la administración de negocios, sistemas contables, manejo de finanzas, contabilidad, administración de operaciones, planes de mercadotecnia, logística, etc. Con el objetivo de proporcionar productos y servicios de software para solucionar problemas en las empresas que surgen del entorno competitivo mundial.

De igual forma, desarrolla estrategias de satisfacción al cliente y busca las necesidades de innovación tecnológica, a fin de obtener procesos y mejoras continuas, como el cumplimiento de normatividades legales impuestas por las instituciones gubernamentales, las cuales permiten que sea una empresa seria y siga siendo una de las mejores y más populares opciones para el mercadeo multinacional y global.

6.3. Actividades realizadas

En la práctica empresarial, éstas están divididas en tres fases y debido a las estrictas políticas de la empresa sobre el manejo de la información, en este trabajo no se presentarán evidencias como documentos, imágenes o gráficos, que demuestren los resultados de las actividades realizadas.

6.3.1. Fase No. 1:

Las siguientes actividades se realizaban diariamente desde las 08:00 de la mañana, hora en la que se efectuaba el primer despacho del día.

- Organizar archivo: consistía en organizar todo el archivo del año 2016 y 2017, el cual estaba dividido por Pickings, Cumplidos Remisión, Cumplidos Facturas, Lista de cargue y Notas crédito.
- Envío de facturas: Esta acción consistía en enviar diariamente en las horas de la mañana por mensajería instantánea las facturas de cada pedido generadas al día anterior, a fin de obtener su respectivo radicado sin llevar ningún registro de a quien se le enviaba.
- Entrega de documentos al transportador: Esta actividad consistía en organizar el paquete de documentos que se le conferían al transportador, dicho paquete contenía 2 remisiones, dependiendo del cliente, las facturas y la lista de cargue. Al momento de entregarlos, se les explicaba detalladamente cuales eran los que tenían que devolver firmados y sellados; luego, se les especificaba en la Lista de Carga los nombres de cada cliente, los documentos entregados y alguna anotación en el cuadro de observaciones, tales como la entrega prioritaria, horario de la cita de entrega, cambio de dirección de algún cliente, entre otros.

6.3.1.1. Actividades mejoradas:

- Archivo digitalizado: Se realizó como plan de mejoramiento del pasante con el objetivo de generar una base de datos más sólida con una consulta más eficiente, a su vez facilitando la búsqueda de los documentos de la empresa Lincoln Soldaduras, organizadas desde un sistema número de mayor a menor, llevado a cabalidad hasta el mes de julio 2017.
- Envío y seguimiento de facturas: Cabe resaltar que al momento de elaborar los registros de la factura, éstos no tenían un esquema planteado que evidenciara el envío de los mismos; por consiguiente, se dio la iniciativa de construir un documento basado en el seguimiento

permanente de cada factura enviada (ejemplificado en la figura 3), disminuyendo la ausencia de documentos extraviados y así teniendo mayor orden en los archivos, el cual actualmente se sigue ejecutando.

Seguimiento envio de Doc Junio - Microsoft Excel

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
	Fecha	Nombre del cliente	Ciudad	No. De factura o No	No. De Guia	No. De sobre porte	Emp. Encargada	Entregada	Deuelta a LS
1	5/06/2017	Soldaduras Industriales	Envigado	FC 956021098	45678932	108764472	SERVIENTREGA	X	X
2	5/06/2017	Soldaduras Industriales	Envigado	FC 956021099	45678932	108764472	SERVIENTREGA	X	X
3	5/06/2017	Soldaduras Industriales	Envigado	FC 956021100	45678932	108764472	SERVIENTREGA	X	X
4	5/06/2017	Soldaduras Industriales	Envigado	FC 956021101	45678932	108764472	SERVIENTREGA	X	X
5	5/06/2017	Herramientas y seguridad	Barranquilla	FC 956021110	45678933	108764473	SERVIENTREGA	X	X
6	5/06/2017	Herramientas y seguridad	Barranquilla	FC 956021111	45678933	108764473	SERVIENTREGA	X	X
7	5/06/2017	Reparos SA	Medellin	FC 956021112	45678934	108764474	SERVIENTREGA	X	X
8	5/06/2017	Reparos SA	Medellin	FC 956021113	45678934	108764474	SERVIENTREGA	X	X
9	5/06/2017	Reparos SA	Medellin	NC 956401256	45678934	108764474	SERVIENTREGA	X	X
10	5/06/2017	G y J ferreteria SAS	Bogota	FC 956021134	-	-	Mensajero	-	X
11	5/06/2017	G y J ferreteria SAS	Bogota	FC 956021135	-	-	Mensajero	-	X
12	5/06/2017	G y J ferreteria SAS	Bogota	FC 956021136	-	-	Mensajero	-	X

Figura 3. Documento en Excel realizado para el seguimiento y control del envío de documentos. (Hurtado Diana, 2017).

6.3.2. Fase No. 2:

Dentro de la segunda fase, debido al grado de responsabilidad y buen desempeño obtenido, se generó un ascenso laboral inducido por compromisos y obligaciones que potencializarían el progreso de la empresa en las operaciones logísticas; estos compromisos eran:

- Ingresar cumplidos al sistema: Eran documentos entregados al transportador junto a la lista de cargue, los cuales retornaban a la empresa debidamente firmados y sellados por el cliente para constatar de que se le había entregado el producto satisfactoriamente; así mismo, estos documentos eran ingresados al sistema SAP para tener en la plataforma el comprobante del reingreso junto a la fecha de entrega, con el objetivo de poder generar un reporte al final de mes, verificando si había inconsistencias de documentos faltantes y poder tomar las acciones pertinentes.

- Seguimiento a los envíos de mercancía: Únicamente se basó en el seguimiento de los envíos en modalidad de paqueteo, ya que eran los despachos de pedidos relacionados con productos tales como accesorios o repuestos, que por razones de eficiencia y ahorro era mejor enviarlos de este modo; dicho envío se realizó por medio de la empresa BLU Logistic, puesto que hasta la fecha es una empresa con una amplia experiencia y brinda costos más bajos para esta operación.
- Recepción de llamadas y servicio al cliente: Esta acción se realizó con el fin de proporcionarle al cliente la mejor experiencia resolviendo cualquier inquietud, atendiendo solicitudes, solventando inconvenientes, brindándole información clara y concisa o simplemente redirigirlo al área encargada. Para ello, actualmente la empresa Lincoln Soldaduras cuenta con el software de la empresa privada de telecomunicaciones AVAYA especializada en el sector de la telefonía y centros de llamadas, el cual permite la eficiencia del uso telefónico en la empresa.
- Auxiliar en el ingreso de pedidos al sistema: En esta acción, diariamente se recibían entre 50 a 70 pedidos por medio del correo empresarial y éstos a su vez se ingresaban al sistema SAP; por esta razón, el departamento de logística, usualmente solicitaba la colaboración del pasante, a fin de agilizar el ingreso sin tener retrasos en la cadena logística.
- Auxiliar en programación de vehículos: La programación de vehículos fue realizada por la Coordinadora Logística, que colaboraba en la ubicación de cada entrega para así, poder consolidar un carro y a su vez saber qué tipo de transporte se necesitaba para dicha carga.

6.3.2.1. *Actividades mejoradas:*

En esta segunda fase se obtuvo un grado mayor de responsabilidad con respecto a las actividades diarias de la empresa y su funcionamiento óptimo, generando un alto grado de confianza frente a las habilidades y el manejo de la presión diaria en cuanto a las nuevas actividades.

Estas nuevas actividades, la mayoría fueron de gran ayuda para el equipo que conformaba el departamento de logística, al mismo tiempo la generación de un nuevo puesto ya no como pasante

sino como auxiliar, en el que se colocaba a prueba todo el conocimiento, el rápido aprendizaje construido en el área en interacción con compañeros y clientes, a fin de realizar un buen trabajo, con el que no se pudo finalizar la tercera y última fase por cuestiones de tiempo, pero se logró el aval de un nuevo proyecto por el gerente general que consistía en realizar una DATA MASTER.

La DATA MASTER era una iniciativa pensada en el mejoramiento del servicio al cliente y la facilidad de poder comunicarse con el área y la persona encargada. Para ello, se construyó en un documento de Excel, una tabla añadiendo a todos los clientes activos e inactivos que ha tenido Lincoln Soldaduras de Colombia, organizado en orden alfabético y recolectando los datos de la empresa tales como, número telefónico con su respectiva extensión de cada departamento (financiero, logístico almacén, compras, ventas, gerencia etc.), nombre de la persona encargada de cada departamento, si se necesitaba cita de entrega, nombre del asesor comercial de cada sucursal que tuviera el cliente nacional e internacional, días en los que realizaban pagos a los proveedores, otorgando la facilidad de comunicación y un excelente servicio al cliente desde cualquier área de Lincoln Soldaduras de Colombia, el cual fue ejecutado en esta segunda fase y actualmente encontrándose en vigencia.

6.3.3. Fase No. 3:

En esta tercera fase fue la recompensa de un trabajo bien ejecutado, puesto que se otorgó un nuevo ascenso como Analista de Cartera y Cuentas por Cobrar; siendo éste, un puesto fijo con nuevos retos, con muchas responsabilidades y bastantes actividades totalmente diferentes a las ya realizadas, ya que era un área distinta al departamento de Logística.

Las actividades realizadas fueron las siguientes:

- Creación de nuevos clientes en el sistema: Dicha actividad iba de la mano con el asesor comercial, el cual era el encargado de solicitar la creación de un cliente (imagen No.3) y así, poder ser enviado este documento al correo institucional carteras@lincolnelectric.com.co, con el objetivo de realizar una debida revisión y contar con la seguridad de que toda la información estuviese correcta, para solicitarse la activación en el sistema SAP.

»

Creación de clientes

DOCUMENTOS NECESARIOS PARA LA CREACIÓN DE CLIENTES

» **CRÉDITO**

- ✓ Distribuidor
 - Solicitud Apertura de Crédito (Formato Covinoc)
 - RUT
 - Estados Financieros año anterior
 - Declaración de Renta
 - Cámara de Comercio actualizada
 - Tres (3) Referencias Comerciales
 - Referencias Bancarias, mínimo una (1)
 - Contrato Otro Si
 - Template FCPA
- ✓ End User
 - Formato de inf. básica con la autorización única debidamente firmada y diligenciada
 - Fotocopia de la cédula Rep. Legal
 - Estados Financieros año anterior
 - Declaración de Renta presentada del último año y/o los tres últimos extractos de cuenta corriente.
 - Contrato, Otro sí
 - Template

» **CONTADO**

- ✓ Distribuidor
 - RUT
 - Cámara de Comercio actualizada.
 - Copia de Cédula Rep. Legal
 - Contrato Otro Si
 - Template FCPA
- ✓ End User
 - RUT
 - Cámara de Comercio
 - Copia de Cédula Rep. Legal

2

Figura 4. Diapositiva de la presentación sobre el departamento de cartera efectuada en el mes de noviembre. (Hurtado Diana, 2017).

- Ingresar pagos al sistema: Esta actividad se programó para todos los viernes al finalizar la tarde, con el propósito de ingresar hasta el último pago de la semana. Esta actividad se entrelazaba con el departamento de finanzas (tesorería) porque era el único que tenía acceso a la información bancaria; por consiguiente, se solicitaba un reporte con la actualización de los bancos para poder ingresar todos los pagos al sistema SAP; dicho reporte, se revisaba junto a los soportes de pago, enviados por los clientes al correo institucional de cartera, especificando el número de facturas que ya estaban canceladas, siempre y cuando éstas coincidieran con el valor de las facturas vencidas, si esto no concordaba se debía de comunicar con el cliente para saber el porqué de los pagos y dar vía libre para ingresar el pago en el sistema sin ningún problema y así darle baja a las facturas que hayan sido canceladas con ese pago.
- Elaboración del reporte semanal del TOP 10 de cartera vencida: Este documento se realizaba al inicio de cada semana, en las horas de la mañana después de haberse revisado el correo electrónico en búsqueda de algún soporte de pago enviado el fin de semana; así mismo, se revisaba la actualización de los bancos e ingresos de los pagos al sistema, descargando desde el

mismo sistema SAP un documento con las facturas vencidas a la fecha de todos los clientes. Este documento se debía de organizar, borrando información, cruzando facturas con las notas de crédito pertinentes y notificando a algunos clientes – proveedores de Lincoln Soldaduras, una que otra factura pendiente por pagar, a fin de obtener la aprobación para el cruce de cuentas. Posterior a esto, se volvía a descargar y revisar el documento, quedando totalmente organizado y así, poder ser enviado a los comerciales de todo el departamento de Customer Care como, el gerente comercial, el gerente financiero y el gerente general.

	Cliente	vencido	Proximo a vencer en N	De 01 a 30 días	De 31 a 60 días	De 61 a 90 días	De 90 a 120 días	De 120 a 180 días	Mayor a 180 días	Total general	Zona	Covinoc
1	SODIMAC COLOMBIA SA	\$ 146.568.483,00	\$ 23.607.371,00	\$ 135.670.206,00	\$ 10.898.277,00					\$ 443.524.159,00	CENTRO	
2	SUMATEC SA	\$ 136.041.902,00	\$ 127.746.299,00	\$ 139.364.800,00	\$ (3.322.898,00)					\$ 1.068.568.481,00	OCCIDENTE	
3	CENTRAL DE SOLDADURA	\$ 120.099.053,00	\$ 733.005.368,00	\$ 122.248.169,00	\$ (2.149.116,00)					\$ 2.548.584.256,00	COSTA	
4	CONSORCIO HST	\$ 116.231.404,00	\$ 103.296.038,00	\$ 116.231.404,00						\$ 219.527.442,00	CENTRO	
5	HERRAMIENTAS Y SEGUR	\$ 84.481.945,00	\$ 102.996.832,00	\$ 83.547.836,00		\$ 934.109,00				\$ 284.886.728,00	COSTA	
6	UNIVERSAL DE TOROILL	\$ 70.583.100,00	\$ 66.412.004,00	\$ 66.744.087,00	\$ 726.161,00		\$ 259.361,00	\$ 2.853.491,00		\$ 160.231.733,00	CENTRO	SI
7	SOLDARCO SAS	\$ 57.161.472,00		\$ 57.161.472,00						\$ 57.161.472,00	OCCIDENTE	
8	COMERCIALIZADORA IND	\$ 56.133.514,00	\$ 18.251.712,00	\$ 56.133.514,00						\$ 74.693.639,00	ANTIOQUIA	
9	FUNDICIONES UNIVERSO	\$ 46.465.149,00	\$ 20.816.871,00	\$ 40.222.357,00	\$ 6.242.792,00					\$ 69.523.623,00	OCCIDENTE	
10	DISTRISSEGURIDAD SERV	\$ 39.346.363,00	\$ 4.283.800,00	\$ 39.346.363,00						\$ 96.292.898,00	ANTIOQUIA	SI

Figura 5. Documento realizado en Excel, que consistía en el top 10 de la cartera vencida el 14 de noviembre del 2017. (Hurtado Diana, 2017).

- Cobro de la cartera vencida: Se elaboraba después de la actualización ejecutada cada mañana por los bancos, que consistía en la revisión de los pagos realizados, para no cometer el error de hacer una cobranza, sino colocarlos a paz y salvo hasta el momento; al finalizar esta acción, se daba inicio a la gestión de cobranza, la cual se efectuaba a través de llamadas, que consistía en informar al cliente el total de las facturas vencidas, obteniendo un compromiso de pago para esa semana, de no darse, se le volvía a comunicar que sería bloqueada por cartera y de inmediato se le notificaba cuales eran los pedidos pendientes que serían retenidos; este procedimiento se encontraba en unión con el reporte del top 10 de cartera vencida que como ya fue mencionado, se trabajaba el primer día de la semana y al momento de hacer la debida cobranza se tomaba como soporte ese documento.

- Liberación de pedidos: Consistía en revisar tres veces al día (10:30 am, 2:30 pm y 5:30 pm) la transacción en la cual se ingresaban los pedidos en sistema SAP en la cual el principal objetivo era liberar las órdenes de compra de los clientes que se encontraban al día en cartera, los que estaban morosos se les notificaba por medio de correo electrónico la cartera vencida y el pedido pendiente por despachar, para finalizar se enviaba un correo informativo al área de Logística y ventas, satisfaciendo la necesidad, comodidad y bienestar del comprador, llevando a cabo seguridad, regularidad en el trabajo, verificando el estatus de acuerdo a la cartera.
- Actualización diaria de la TRM (tasa representativo del mercado) en el sistema SAP: Consistía en realizar transacciones del sistema SAP y actualizar la TRM, ya que si ésta no se actualizaba en el sistema, los analistas de logística no podían realizar la debida facturación, debido a que algunos productos conllevaban precios en dólares y al momento de facturarse se debían cambiar el valor del producto a peso colombiano; así, que al actualizarse, se le notificaba mediante un correo electrónico al departamento de logística, el inicio al proceso de facturación, porque sin este correo simplemente los analistas no podrían realizar ninguna facturación y el retraso en esta labor generaría demoras en el proceso logístico de la empresa.
- Análisis de crédito: Esta actividad consistía en realizar un estudio a cada cliente a través de la empresa COVINOC, el cual se añadía reuniendo los siguientes documentos; Declaración de renta presentada en el último año y/o los tres últimos extractos de cuenta corriente más la fotocopia del representante legal. Al encontrarse apto, se le otorgaba un crédito a través de la empresa Lincoln Soldaduras de Colombia, a fin de garantizar un buen servicio con un crédito legal y una excelente mercancía ofrecida hacia el cliente.
- Reporte de efectividad de cobranza: Este documento era un reporte, el cual evidenciaba los resultados de cobranza hechos durante el mes; a su vez, se dividían mediante los cinco departamentos de ventas que tiene la empresa, dicho reporte se enviaba de manera informativa a los departamentos internos (Customer Care, Ventas y Gerencia) al iniciar el mes, con el fin de que todos estuvieran informados sobre la meta que se debía alcanzar en cuanto a la cartera de los clientes. Por esta razón, al finalizar el mes se enviaba el mismo reporte pero con la totalidad de las cifras y porcentajes recaudados en el mismo mes, con el objetivo de analizar el

porcentaje recaudado y tomar las acciones pertinentes llegado el caso de que el porcentaje de recaudo fuera inferior a un 60%.

Por consiguiente, el departamento de cartera y cuentas por cobrar era el encargado de dar cumplimiento al reporte, mostrando como evidencia el trabajo diario de cobranza en busca de buen recaudo y en los 5 meses del trabajo se logró subir de 65% a un 91% superando las expectativas, gracias a un arduo trabajo y algunas actividades implementadas.

6.3.3.1. *Actividades mejoradas*

En esta fase no se mejoró ninguna actividad; por el contrario, se implementaron dos nuevas actividades con el propósito de optimizar la efectividad de la cobranza, aumentando la eficacia y el trabajo en equipo; por consiguiente, las actividades fueron las siguientes:

- **Enviar correos informativos:** Es aquella que se encargaba de enviar correos de cobranza por las facturas vencidas, añadiendo conjuntamente la información de las facturas que estarían prontas a vencer, para que el cliente tuviera un pre-aviso y no cayera en mora.

De igual forma, este correo informativo tenía como objetivo brindar un servicio personalizado por parte del departamento de cartera y cuentas por cobrar, minimizando el estatus de bloqueo por mora, a fin de proporcionar información sobre el estado de la cuenta del cliente a la resolución de cualquier inquietud, calamidad o problema con referencia a las facturas, notas de crédito y débito, cuentas bancarias, pedidos pendientes por despachar, descuentos por pronto pago, entre otras cosas.

- **Reunión semanal con los comerciales:** Esta acción consistía en realizar una video conferencia con cada uno de los directivos de las cinco áreas del departamento de ventas, con el fin de informarles de cómo se encontraría la cartera de cada uno de sus clientes y así diseñar estrategias que fueran acordes al incremento económico de la empresa.

Conclusiones

Para concluir esta tesis, se explicará cada resultado, recomendación o aporte obtenido a lo largo de las prácticas empresariales, mostrando la trascendencia de las prácticas y el aprendizaje significativo construido. Por lo que se comprendió la importancia de la empresa Lincoln Soldaduras de Colombia Ltda. A través de las experiencias de la práctica empresarial. Para tal fin, se construyó en primer lugar un aprendizaje significativo teórico prácticos durante el tiempo asignado en la empresa, para lo cual durante el período de 6 meses de práctica empresarial se obtuvo un cargo administrativo como analista de cartera y cuentas por cobrar, comenzando la vida laboral en una empresa significativa y líder, tanto a nivel nacional como internacional, siendo pionera en innovación, efectiva en su cadena logística y con un excelente servicio al cliente; por lo cual hizo de esta una experiencia laboral importante para mi auto formación como profesional, brindando enseñanzas y experiencias significativas en el paso al mercado laboral.

Para obtener ese cometido, se diseñaron varias estrategias que permitieron lograr un grado mayor de responsabilidad con respecto a las actividades diarias de la empresa para un funcionamiento óptimo, generando un valioso grado de confianza frente a las habilidades y el manejo de la presión diaria en cuanto a las nuevas actividades, al punto de obtener el aval por el gerente general de realizar un nuevo proyecto que consistió en realizar una DATA MASTER, la cual se tuvo como objetivo principal el mejoramiento del servicio al cliente, siendo esta ejecutada y actualmente encontrándose en vigencia, obteniendo excelentes resultados desde un compromiso ético y social.

Por lo que resulta, que cada una de las intervenciones en la práctica empresarial, me permitieron fortalecer aquellos conocimientos construidos durante la etapa universitaria, retroalimentándome de saberes nuevos, conociendo el comportamiento del mundo laboral y desempeñando la labor de la mejor manera posible con un alto nivel profesional.

Referencias Bibliográficas

- Lincoln Electric (2018). *Lincoln Electric, Visión*. Recuperado de <https://www.lincolnelectric.com/en-us/company/Pages/vision-statement.aspx>
- Lincoln Electric (2018). *Lincoln Electric, Misión*. Recuperado de <http://ir.lincolnelectric.com/static-files/be05bd3c-b22f-4c20-ab5c-0973c1af8292>
- Lincoln Soldaduras de Colombia LTDA. (s.f). *Misión, Visión y Presentación de la empresa*. <https://www.lincolnelectric.com/es-co/Pages/default.aspx?locale=9226>
- Lincoln Electric (2018). Why Lincoln Electric. *Figura 1*. Recuperado de: <https://www.lincolnelectric.com/en-za/company/careers/Pages/lincoln-tradition.aspx>
- Lincoln Electric (2018). *Lincoln Electric, pilares fundamentales*. Recuperado de: <https://www.lincolnelectric.com/en-us/company/.aspx>

Anexos



Anexo 1. Bodega ubicada en el Complejo Logístico San Cayetano en Bogotá



Anexo 2. Bodega San Cayetano llena a causa de una sobre producción.



Anexo 3. Cargue de un tracto camión con destino a la ciudad de Barranquilla en donde se ubica la segunda Bodega de Lincoln Soldaduras de Colombia.



Anexo 4. Descargue de un tracto camión proveniente del Puerto Buenaventura